

Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s.

Obsah

1. Obecné podmínky	2
1.1. Úvod	2
1.2. Ostatní ujednání	3
1.3. Přehled standardů	3
1.4. Vysvětlivky	4
2. Karty standardů kvality	5
2.1. Plnění sjednaného rozsahu dopravy	5
2.2. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	6
2.3. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	7
2.4. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a komerční dopravě	8
2.5. Přesnost plnění jízdního řádu v regionální dopravě	9
2.6. Celkové průměrné zpoždění spojů v procentech podle typů spojů dle jízdního řádu	10
2.7. Přípojové vazby	11
2.8. Podíl odřeknutých vlaků	12
2.9. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace	13
2.10. Chování vlakového a staničního personálu	14
2.11. Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve vlacích	15
2.12. Prodej jízdních dokladů v pokladnách a poskytování informací cestujícím	16
2.13. Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	17
2.14. Čistota stanic a provozních zařízení	18
2.15. Čistota a komfort vozidel	19
2.16. Vyřizování stížností cestujících	20
2.17. Uplatnění práva z přepravní smlouvy	21
2.18. Stáří vozidel	22
2.19. Průzkum spokojenosti zákazníků	23

1. Obecné podmínky

1.1. Úvod

Standardy kvality Českých drah, a.s. stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí ze stanoviska Evropské Komise JS/290311 pod názvem „Normy kvality služeb“ a Metodického pokynu Drážního úřadu k normám kvality služeb dle článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Systém řízení jakosti vychází z definovaných norem kvality služeb s přihlédnutím k současným technologickým a finančním možnostem společnosti. Standardy byly nastaveny podle zjištěných klíčových potřeb cestujících tak, aby se mohly stát základem smlouvy s objednatelem, resp. cestujícím s definovanou minimální jednotnou úrovní poskytované kvality služby. Pomocí zaváděných standardů je možné sledovat, vyhodnocovat a porovnávat plnění jednotlivých aspektů služby a pomocí dalších vyplývajících opatření jejich kvalitu trvale zlepšovat. Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů kontroly ze strany objednatelů a zasláných stížností a podnětů je doplněno o výstupy z kontinuálního měření spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb, anketních průzkumu a průzkumu kvality služeb formou utajeného zákazníka.

Standardy kvality jsou závazným dokumentem pro všechny organizační složky zúčastněných na dopravním a přepravním procesu nebo k němu podpůrných procesech. Aktualizace standardů kvality probíhá jednou ročně. Jsou součástí politiky kvality v rámci certifikace hlavních činností dopravce ČD, a.s. Dopravce při realizaci objednaných dopravních výkonů zajistí ukazatele kvality služby spočívající v zabezpečení odpovídající přepravní kapacity souprav na základě vlastních průzkumů frekvence cestujících a v zabezpečení provozu nepřetržité informační linky ČD.

České dráhy v rámci zlepšování kvality nabízené služby sledují průběžně v daném roce (min. čtyřikrát do roka) plnění stanovených parametrů a to zejména:

- 1) měsíčně – přesnost plnění jízdního řádu dle typu spoje
- 2) měsíčně – celkové průměrné zpoždění dle JŘ a typu vlakového spoje
- 3) měsíčně – přípojové vazby definované v jednotlivých smlouvách
- 4) měsíčně – podíl odřeknutých vlaků
- 5) měsíčně – provozní mimořádnosti v drážní dopravě.
- 6) čtvrtletně – plnění sjednaného rozsahu dopravy
- 7) ročně – vyřizování stížností a pomoc poskytovanou zdravotně postiženým osobám, s tím, že kontrolní vyhodnocení je prováděno čtvrtletně.

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality se provádí v souladu s kartou standardů 1x ročně. Standardy kvality a jejich výsledky jsou veřejné a jsou prezentovány jako součást výroční zprávy ČD za daný rok. V případě, že úroveň plnění jednotlivých standardů bude pro definované období nižší, než stanovená minimální hodnota jsou jednotlivé organizační složky povinny prověřit důvody, navrhnout a neprodleně provést opatření vedoucí k nápravě. Obecné podmínky, jednotlivé karty standardů a s nimi související manuály tvoří komplexní materiál.



1.2. Ostatní ujednání

1.2.1. Výsledky podle jednotlivých kritérií zpracovává a vyhodnocuje příslušné pracoviště - úsek GŘ, který je za danou problematiku odpovědný. Za předložení kompletní zprávy a kontrolu výsledků odpovídá Odbor produktů a cenotvorby z úseku Výkonného ředitele pro marketing a produkty ČD.

1.2.2. Hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy.

1.3. Přehled standardů

Následující přehled uvádí přehled jednotlivých standardů kvality včetně určení kompetencí zúčastněných stran.

číslo a název	Způsob měření			vyhodnocení	
	jak	kde	rozsah	Periodicita	Odpovědnost
2. 1. Plnění sjednaného rozsahu dopravy	SP, ID	síť	JŘ	Q	O16
2. 2. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	K, SP, S	síť	JŘ	KM	O11
2. 3. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	K, SP, S	síť	JŘ,Ř	KM	O16
2. 4. Přesnost plnění JŘ v dálkové dopravě	SP	síť	JŘ	M	O11
2. 5. Přesnost plnění JŘ v regionální dopravě	SP	síť	JŘ	M	O11
2. 6. Celkové průměrné zpoždění spojů podle typu spojů dle JŘ	ID, SP	síť	JŘ	M	O11
2. 7. Přípojové vazby	ID, SP	síť	JŘ	M	O11
2. 8. Podíl odřeknutých vlaků	ID, SP	síť	JŘ	M	O11
2. 9. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým a osobám s omez. schopností pohybu	K, S, P	síť	JŘ,Ř	M	O28, O11
2.10. Chování jízdního a staničního personálu	K, S	síť	JŘ	M	O28
2.11. Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve vlacích	K, P, S	síť	JŘ	M	O28
2.12. Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve stanicích	K, P, S	V	JŘ	M	O28
2.13. Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	K, S, P	síť	V, VL	M	O28
2.14. Čistota stanic a provozních zařízení /dostupnost WC ve stanicích ČD/	K, S,	síť	V ČD	KM	O28
2.15. Čistota a komfort vozidel	K, S, P	VL	80%	M	O12
2. 16. Vyřizování stížností cestujících	CE	EM	ČD	Q	O28
2. 17. Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	P	VN, MZ	ČD	Q	OPT
2.18. Stáří vozidel	SP	síť	JŘ	Q	O12
2.19. Průzkum spokojenosti zákazníků	MP	L,SS,C	ČD	R	O29



1.4. Vysvětlivky

M	měsíčně
KM	kontinuální měření
Q	čtvrtletně
R	roční analýza
K	kontrola (interní, externí)
SP	sledování, přehledy objednatelům
A	analýza ISOŘ,DISOD
CE	centrální evidence stížností
S	stížnosti, podání cestujících
EM	email management podání u ČD
JŘ	všechny vlaky uvedené v KJŘ
Ř	všechny vlaky podle zpracovaného plánu řazení
V	výdejny jízdenek vlastní, smluvní prodejci
ID	ISOŘ,DISOD
P	PARIS,DTOP
VL	vlakové spoje ČD
VN	vnitrostátní přeprava
MZ	mezinárodní přeprava
MP	marketingové průzkumy
L	lokální marketingový průzkum
SS	specifický marketingový průzkum
CK	celostátní kontinuální měření spokojenosti cestujících



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Odbor produktů a cenotvorby - držitel certifikátu ISO 9001:2008

Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

2. Karty standardů kvality

2.1. Plnění sjednaného rozsahu dopravy

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem – všechny objednané a plánované vlaky jsou řádně odjety.

Úroveň náročnosti

99% plánovaných vlaků je odjeto (nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci).

Nepříjemné situace

Nezajištění jízdy vlaku nebo jeho části z viny dopravce, bez objektivních důvodů.

Způsob měření

- průběžné sledování plnění odjetých vlkm v hlášeních objednatelům do posledního dne následujícího měsíce,
- namátkové měření při kontrolní činnosti,
- hodnocení provozní práce provozovatele dráhy,
- ukazatel: podíl provedených vlkm z počtu plánovaných vlkm.

Rozsah měření

Kontinuální měření celého rozsahu dopravy dle jednotlivých objednatelů a samostatně na obchodní riziko ČD.



2.2. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě

Definice standardu

Pro případ vzniku provozní mimořádnosti v drážní dopravě jsou přijaty a každý rok aktualizovány plány krizového managementu a alternativní plán řešení mimořádnosti v dopravě a přepravě k eliminaci dopadu na cestující.

Úroveň náročnosti

Ve spolupráci se SŽDC 30 dnů před začátkem jízdního řádu vydat opatření a průběžně doplňovat plány pro operativní řízení provozu při mimořádnostech a nepravidelnostech sledování počtu mimořádností

Nepřijatelné situace

- cestující nejsou přepraveni náhradním způsobem do cílové nebo výchozí stanice vlaku
- neplnění alternativního plánu a plánu krizového managementu

Způsob měření

- průběžné sledování plnění alternativních plánů mimořádností v drážní dopravě
- dle výčtu denních a měsíčních mimořádností
- namátkové měření kontrolní činnosti
- stížnosti zákazníků
- hodnocení práce provozovatele dráhy

Rozsah měření

Kontinuální měření celého rozsahu počtu mimořádností měsíční evidence změn



2.3. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku

Definice standardu

Spoje jsou zajišťovány po celou dobu a v celé délce předepsanou pravidelnou turnusovanou náležitostí včetně dodržení plánované kapacity 1. třídy, v souladu s plánovanou frekvencí cestujících.

Úroveň náročnosti

97%

Nepřijatelné situace

- snížení kapacity vlaku oproti obsazenosti vyplývající z průzkumů frekvence,
- (nevztahuje se na případy nepředhlášených skupin a jednorázových akcí),
- nasazení náhradních náležitostí kvalitativně nižší úrovně než plánované.

Způsob měření

- průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusovaných náležitostí,
- (hlášení objednatelům do posledního dne následujícího měsíce),
- namátkové měření při kontrolní činnosti,
- namátková kontrola výkazů vozidel s plánovaným řazením,
- hlášení vlakových čet o nedostatečné frekvenci nebo nedodržení plánu řazení,
- stížnosti cestujících.

Rozsah měření

Kontinuální měření celého rozsahu jízdního řádu (sledování změn v nasazení turnusovaných náležitostí), měsíční evidence změn.



2.4. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a komerční dopravě

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +5 min.

Úroveň náročnosti

83 % vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí / odjíždí v toleranci pro přesný provoz.

Nepřijatelné situace

Záporná odchylka nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové dopravy v určených stanicích,
- výstupy z IS provozovatele dráhy,
- oddělené sledování pro kategorie vlaků R, Ex, IC, EC, SC a EN,
- oddělené sledování pro vlaky objednané MD ČR.

Ukazatel

Procentuální podíl vlaků jedoucích v toleranci z počtu měřených vlaků.

Rozsah měření

Vlaky v celé síti ČD.



2.5. Přesnost plnění jízdního řádu v regionální dopravě

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice v rozmezí 0 až +5 min.

Úroveň náročnosti

91 % vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí / odjíždí v toleranci pro přesný provoz.

Nepřijatelné situace

Záporná odchylka nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření vybraných vlaků regionální dopravy v určených stanicích,
- výstupy z IS provozovatele dráhy,
- oddělené sledování pro kategorie vlaků Os a Sp.

Ukazatel

Procentuální podíl vlaků jedoucích v toleranci z počtu měřených vlaků.

Rozsah měření

Vlaky v celé síti.



2.6. Celkové průměrné zpoždění spojů v procentech podle typů spojů dle jízdního řádu

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +5 min. Vlaky v cílové stanici přijíždí v toleranci pro přesný provoz.

Úroveň náročnosti

90 % vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí v toleranci pro přesný provoz

8 % vlaků bylo zpožděno o 60 a méně minut

2 % vlaků bylo zpožděno o více než 60 minut

Nepřijatelné situace

Nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích,
- výstupy z IS provozovatele dráhy.

Ukazatel

Procentuální podíl vlaků jedoucích v toleranci z počtu měřených vlaků.

Rozsah měření

Vlaky v celé síti.



2.7. Přípojové vazby

Definice standardu

Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby, a to včetně dodržování opatření pro prodloužení čekacích dob dle pomůcky „Přípoje mezi vlaky osobní dopavy“.

Úroveň náročnosti

95% dodržení plánovaných přípojů
100% dodržení opatření Čekací doby

Nepříjatelné situace

- nedodržení plánovaného přípoje,
- nerealizace opatření dle pomůcky „Přípoje mezi vlaky osobní dopavy“
- dosažení nižší než definované úrovně.

Způsob měření

- kontrola interní a externí dodržování pomůcky „Přípoje mezi vlaky osobní dopavy“,
- kontinuální měření vybraných přípojových vazeb v určených stanicích a zastávkách (využití sledování přípojů pro objednatele MD ČR).

Ukazatel

Podíl dodržovaných přípojových vazeb z celkového počtu měřených, měsíční přehledy o dodržení přípojových vazeb pro vybrané stanice (vazby mezi dálkovou a regionální dopravou).

Rozsah měření

Vybrané přípojové vazby v určených stanicích.



2.8. Podíl odřeknutých vlaků

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s rozsahem platného GVD. Provoz je hodnocen jako pravidelný, je-li počet odřeknutých, nebo částečně odřeknutých vlaků do stanoveného limitu.

Úroveň náročnosti

Úplně, nebo částečně odřeknutých vlaků není více než 1 % za sledované období.

Nepřijatelné situace

Vyšší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

Měření počtu úplně, nebo částečně odřeknutých vlaků.

Ukazatel

Procentuelní podíl projetých vlaků v porovnání s plánovaným počtem vlaků.

Rozsah měření

Vlaky v celé síti ČD.



2.9. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Definice standardu

České dráhy zajišťují pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace včetně vozíčkářů možnost objednávky přepravy a asistenční pomoci při nástupu a výstupu cestování ve vlacích, které nejsou bezbariérové, a na koridorových tratích není zajištěn provoz minimálně 2 páry vlaků/24 hod.

Úroveň náročnosti

100 % splnění objednávky nebo požadavku zákazníka

Nepřijatelné situace

- není zajištěna asistenční pomoc v obsazených stanicích,
- není zajištěna přeprava osobám se sníženou schopností pohybu a orientace na lince,
- nedodržení plánovaných náležitostí na vlaku.

Způsob měření

- počet objednaných přeprav s žádostí o asistenci v celé síti ČD,
- počet vlaků uvedených v úředním JŘ s odpovídajícím piktogramem,
- stížnosti cestujících.

Rozsah měření

- rozsah stanic označených v úředním Jízdním řádu kódem n2 a n4 , kde je garantována asistence přístupu na nástupiště pomocí zaměstnance alespoň jedno nástupiště,
- kontinuální měření celého rozsahu počtu poskytnuté pomoci dle typu spoje (dálková a komerční doprava SC, EC, IC, EX a R, regionální doprava Sp a Os).



2.10. Chování vlakového a staničního personálu

Definice standardu

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Vlakový personál nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Provozní personál je proškolen a seznámen s pravidly jednání se zrakově postiženými a tato pravidla dodržuje. Vlakový a staniční personál ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích. V případě vlaků od kategorie Ex a vyšších se znalostí jednoho světového jazyka v úrovni A2, v ostatních vlacích na úrovni A1.

Úroveň náročnosti

100%

Nepřijatelné situace

- hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících),
- bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace,
- kouření provozního personálu ve vozidle nebo na nástupišti,
- personál neumí komunikovat českým jazykem,
- personál neumí ve vlacích kategorie Ex a vyšších a ve výdejnách komplexního a přednostního
- odbavení komunikovat jedním světovým jazykem,
- vlakový a staniční personál neposkytne informace o přestupu, výluce a v případě mimořádností o přijímaných opatřeních.

Způsob měření

- kontrola interní, externí,
- stížnosti a podání cestujících,

Ukazatel

Počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol, měření a oprávněných stížností cestujících.

Rozsah měření

Kontrolní činnost v síti ČD, není pevně stanoveno.



2.11. Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve vlacích

Definice standardu

Vlakový doprovod je povinen v každém vlaku prodávat jízdní doklady ve stanoveném rozsahu pomocí POP (v případě výpadku náhradním způsobem), současně je povinen v průběhu celé jízdy kontrolovat jízdní doklady. Výjimku tvoří vlaky se specifickým způsobem odbavení nebo vozidla vybavená prodejními automaty a označovači jízdenek. Vlakový doprovod je k prodeji řádně proškolen. Současně v průběhu celé jízdy a před ukončením nástupu cestujících poskytuje informace o tarifu, přepravních podmínkách, nabízených službách, vyhledává přípoje a spojení. Zvýšenou pozornost věnuje informování při mimořádnostech.

Úroveň náročnosti

100%

Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje jízdních dokladů (neochota, neznalost tarifu ČD a ostatních tarifů, které jsou v daném spoji platné - IDS,
- neznalost přepravních podmínek, nezajištění náhradního způsobu prodeje (při nefunkčnosti zařízení),
- neprovádění kontroly jízdních dokladů vůbec nebo průběžně nebo v celé délce vlaku,
- neposkytnutí informací, je-li cestujícími dotazován.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatelé),
- namátková kontrola výstupů z portálu PARIS,
- oprávněné stížnosti cestujících.

Ukazatel

Počet zjištěných závad na základě provedených kontrol a oprávněných stížností cestujících.

Rozsah měření

Interní a externí kontrolní činnost a měření v síti ČD, výstupy z POP na PARIS, přijaté stížnosti.



2.12. Prodej jízdních dokladů v pokladnách a poskytování informací cestujícím

Definice standardu

Prodejní místo v obsazené stanici nebo zastávce (označené příslušnými piktogramy) umožňující prodej nabízených jízdních dokladů a informující o způsobu úhrady. Prodejní místo je otevřené v rámci své určené provozní doby. Personál prodejního místa je řádně proškolen ze znalostí všech potřebných tarifů, přepravních podmínek a ostatních nabízených služeb. Prodává jízdní doklady případně i doklady smluvních partnerů, Vztahuje se i na výdejny smluvních partnerů v rozsahu oprávnění jejich prodeje.

Úroveň náročnosti

100% výdejen ČD, a.s.

Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje celého portfolia jízdních dokladů, stanoveného dle rozsahu odbavení,
- neznalost dotčených tarifů a přepravních podmínek (ČD, smluvní),
- prodejní místo není během své provozní doby obsazeno personálem,
- čekání na odbavení u prodejního místa je delší než 10 minut.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatelé),
- výstupy z výstupů portálu PARIS,

Ukazatel

Počet zjištěných závad na základě provedených kontrol a oprávněných stížností zákazníků.

Rozsah měření

Kontrolní činnost v síti ČD, výstupů z UNIPOK na PARIS, přijaté stížností.



2.13. Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích

Definice standardu

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální a čitelné. V každém vozidle jsou následující informační prvky:

- Směrová tabule s označením čísla spoje, cílovou stanicí, případně rozhodujícími nácestnými stanicemi, v případě spojů zařazených v systémech IDS ještě číslem a označením linky.
- Pokud je vozidlo vybaveno digitálním vnitřním informačním panelem, jsou poskytovány informace o zastávce před výstupem a po ukončení nástupu o následující zastávce.
- Je-li vozidlo současně vybaveno akustickým systémem, je zajištěno hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu.
- V případě spojů vyšší kategorie (IC, EC, EN, SC) je hlášení o stanicích zajištěno minimálně v jednom světovém jazyce (AJ nebo NJ).
- Ve stanicích jsou povinné aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí a umístěné na nástupišti nebo v odbavovacích halách v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště (podklady dodá objednatel) – odpovědnost SŽDC.
- Ve všech stanicích, kde zastavují vlaky dálkové dopravy, jsou v chronologickém uspořádání k dispozici přehledy řazení vlaků kategorie R a vyšší.
- Ve stanicích je k dispozici výtah z tarifu ČD a přepravních podmínek ČD, případně tarifu IDS.
- Ve stanicích vybavených rozhlasovým zařízením je zajištěno akustické hlášení o příjezdu a odjezdu vlaků včetně dalších aktuálních provozních informací, a to v případě vlaků kategorií IC a vyšších i v jednom světovém jazyce (AJ, NJ) – odpovědnost SŽDC.

Úroveň náročnosti

95%

Nepříjemné situace

Chybějící, nefunkční, nečitelné nebo neplatné informační prvky, chybné zobrazování následujících zastávek, chybné označení vlaku směrovkami, nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky (minimálně 3 po sobě jdoucí), neodstraněné závady ve vybavení stanice nebo zastávky do 3 pracovních dnů od zjištění.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatelé),
- stížností cestujících,
- statistické výstupy z informačních systémů portál Paris.

Ukazatel:

Počet zjištěných závad na základě provedených kontrol a měření, stížností cestujících

Rozsah měření

Počet zjištěných závad z celkového počtu kontrol a oprávněných stížností cestujících.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Odbor produktů a cenotvorby - držitel certifikátu ISO 9001:2008

Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

Strana 17/23

2.14. Čistota stanic a provozních zařízení

Definice standardu

Vnitřní i venkovní veřejně přístupné plochy ve vlastnictví ČD, a.s. jsou bez hrubých nečistot, neodstraněných a odpudivých prvků, odpadků, udržované, upravené, čisté, bez poškození instalovaného mobiliáře. Správce objektu odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase (dle časové skupiny provádění úklidových prací) po zjištění mimořádné znečištění, prvky graffiti, černé skládky v okolí nádražních budov na pozemcích ČD. Veřejné WC jsou vybaveny hygienickými prostředky v rámci možností a technického stavu prostor. Venkovní veřejně přístupné prostory v majetku ČD jsou udržovány čisté a schůdné i za zhoršených klimatických podmínek. (převážně zimní období).

Úroveň náročnosti

70%

80% dostupnost WC ve stanicích ČD

Nepřijatelné situace

- silné znečištění veřejně přístupných prostor,
- poškozený, rozbitý mobiliář,
- nezajišťování průběžného úklidu,
- pobyt závadových osob.

Způsob měření

- interní kontrola,
- elektronická, listinná evidence závad ve stanicích,
- stížnosti cestujících.

Rozsah měření

V rámci celé sítě železničních stanic v majetku ČD, a.s.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Odbor produktů a cenotvorby - držitel certifikátu ISO 9001:2008

Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

2.15. Čistota a komfort vozidel

Definice standardu

Interiér vozů je při výjezdu i v průběhu výkonu bez nepříjemného zápachu, bez nečistot (zrcadla a skleněné plochy bez šmouh a povlaků, u ostatních dílů nesmí po přetření ulpět nečistoty na bílém ubrousku. Na dílech nesmí být opticky nápadné nečistoty a odložené odpadky. Nádobý na odpadky a použité papírové ručníky musí být zbaveny všech odpadků. Podlahy na vlhko setřené a koberce vysáté. Rohože musí být bez hrubých nečistot. Na WC a umývárkách musí být k dispozici naplněný dávkovač mýdla a zásobník papírových ručníků (vyjma WC vybavených elektrickým sušákem na ruce) a dostatek toaletního papíru, společně s dostatečnou zásobou vody. Vnitřní i vnější části záchodové mísy, záchodové sedátko, kryt, umyvadlo, odkládací místa, držadla, tyče a podlaha musí být bez viditelných nečistot a vydezinfikována. Sedadla, podhlavníky, ochranné povlaky, opěrky rukou, sklápěcí stolky, závěsy, rolety a popelníky se nacházejí v základní poloze a jejich povrch musí být bez viditelných nečistot. Reklamní časopisy a informační materiály srovnány, případně zavěšeny, na určených místech. Zanechané časopisy, kelímky a odpadky musí být odstraněny. Ve vytápěných, klimatizovaných vlacích a při dešti se musí okna přístupných prostorů zavřít.

Úroveň náročnosti

80 % vozidel v oběhu

Nepříjemné situace

Silně zapáchající oddíly pro cestující, silné znečištění vozu, způsobující nečitelnost informačních prvků, silně znečištěná podlaha, takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky nebo WC), poházené reklamní a informační tiskové materiály, přeplněné nádoby na odpad a poházené odpadky, umazaná zrcadla a skleněné plochy, exkrementy znečištěná záchodová mísa, nedostatek hygienických prostředků a zásob vody.

Způsob měření

- kontrola interní a externí,
- elektronická evidence závad v PARIS,
- oprávněné stížnosti cestujících,
- evidence a přejímka realizovaného čištění vozů v souladu s harmonogramem.

Rozsah měření

80 % vlakových spojů v průběhu roku



2.16. Vyřizování stížností cestujících

Definice standardu

Případná podání klienta ve formě reklamace, stížnosti, dotazu, námětu nebo pochvaly, týkající se služeb, produktů a činnosti Českých drah, a.s. jsou přijímány elektronicky, písemně nebo telefonicky na lince kontaktního centra 840 112 113 nebo 972 211 133. Podmínky a lhůty vyřízení jsou zveřejněny ve Smluvně přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu, na internetových stránkách společnosti a ve všech železničních stanicích a zastávkách.

Úroveň náročnosti

100% vyřízených stížností
méně než 7 evidovaných stížností /100tis. přepravených cestujících
méně než 4 oprávněných stížností /100tis přepravených cestujících

Nepřijatelné situace

- dosažení vyšší než nastavené úrovně.
- odmítnutí přijetí žádosti nebo její ztráta.
- nevyřízení žádosti ve stanovené lhůtě.

Způsob měření

statistické výstupy z centrální evidence stížností
statistika přepravených osob z portálu PARIS

Ukazatel

- počet evidovaných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících,
- počet oprávněných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících.
- průměrná délka vyřizování stížností

Rozsah měření

Čtvrtletní rozbor vývoje evidovaných stížností v rámci společnosti České dráhy, a.s.



2.17. Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících

Definice standardu

Postupy pro uplatnění práva z přepravní smlouvy, odškodnění cestujících v případě zpoždění a neplnění vybraných standardů ve vnitrostátní přepravě jsou zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu (SPPPO). Práva z přepravní smlouvy v mezinárodní přepravě jsou vyhlášena v příloze 1 ke Zvláštnímu ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ) a práva a povinnosti cestujících v mezinárodní přepravě dle nařízení ES 1371/2007 jsou vyhlášena v příloze 2 ke Zvláštnímu ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ).

Úroveň náročnosti

100% vyřízených žádostí

Nepřijatelné situace

- neoprávněné zamítnutí žádosti,
- odmítnutí přijetí žádosti nebo její ztráta,
- nevyřízení žádosti ve stanovené lhůtě.

Způsob měření

Statistické výstupy z informačního systému OPT.

Ukazatel

- počet doručených žádostí a způsob vyřízení (uznáno – zamítnuto),
- druhy žádostí - vnitrostátní, mezinárodní přeprava,
- podle typu odškodnění – délky zpoždění, odstoupení od cesty, přesměrování, jiný druh dopravy, přenocování,
- průměrná délka vyřízení žádosti.

Rozsah měření

Čtvrtletní vyhodnocení vyřízených žádostí v rámci společnosti České dráhy, a.s.



2.18. Stáří vozidel

Definice standardu

Vozidlo v evidenci dopravce určené pro provoz vlaků dálkové a regionální dopravě není starší 27 let (počítá se od roku výroby nebo rekonstrukce) mimo historická vozidla určená pro zvláštní jízdy.

Úroveň náročnosti

60%

Nepřijatelné situace

Vozidlo provozované na vlacích dálkové dopravy starší 50 let

Způsob měření

Výpis dopravce z průběžné evidence vozového parku o průměrném stáří vozového parku



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Odbor produktů a cenotvorby - držitel certifikátu ISO 9001:2008

Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

2.19. Průzkum spokojenosti zákazníků

Definice standardu

Úroveň a míra spokojenosti zákazníků a výše jakosti dodržované při dopravě a přepravě cestujících ve vlacích a žel. stanicích Českých drah se zjišťuje na základě realizovaných marketingových průzkumů.

Úroveň náročnosti

- 1 průzkum lokální
- 1 průzkum specifické skupiny
- 1 průzkum celostátní kontinuální měření spokojenosti a loajality

Nepřijatelné situace

- nerealizování průzkumu,
- méně než 300 respondentů nebo dotazů v rámci jednoho průzkumu,
- nižší než minimální požadovaný rozsah sledovaných kritérií.

Způsob měření

- osobní dotazování ve vlacích
- osobní dotazování ve stanicích
- utajení zákazníci ve vybraných vlakových spojích a stanicích
- dotazovací průzkum spokojenosti cestujících s omezenou schopností pohybu

Rozsah měření

- přesnost vlakových spojů,
- hodnocení exteriéru a interiéru vlaku /čistota a stav zařízení a součástí (včetně WC),
- informování cestujících během cesty o jejím průběhu, hlášení o stanicích a zastávkách,
- zpoždění, službách, přípojích apod.,
- bezpečnost při cestování vlakem,
- čistota a vzhled prostor ČD ve stanicích (včetně WC),
- možnost přístupu na nádraží, nástupiště v majetku ČD pro zdravotně postižené osoby
- a osoby s omezenou schopností pohybu,
- bezpečnost při pobytu ve stanici,
- dostupnost, rychlost a kvalita odbavení,
- poskytování informací o službách, vlakových spojích ČD.

